

Version du 24/12/2024

Conditions générales des Cartes cadeaux de « LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS » applicables à tous les achats effectués à compter de ce jour et jusqu'à nouvel ordre.

CONDITIONS GÉNÉRALES

CARTE CADEAU « LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS »

O.E MANAGEMENT COMPANY est une société par actions simplifiée de droit français immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 981 136 450, dont le siège social est sis 82, rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - France et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 40 981 136 450 (ci-après « O.E MANAGEMENT COMPANY »).

O.E MANAGEMENT COMPANY est immatriculée au registre des agents de voyage et autres opérateurs de séjours « ATOUT FRANCE » sous le numéro IM09224007. Elle a pour garant GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION, sis 3 Place Marcel Paul – 92000 Nanterre, France.

O.E MANAGEMENT COMPANY publie et exploite le site Web : www.orient-express.com/la-dolce-vita (ci-après le Site Web) (contact : contact@orient-express.com ; téléphone : (+33) 187212940). Le Site Web présente, entre autres, comment acheter une Carte cadeau LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS.

1. DÉFINITIONS

O.E MANAGEMENT COMPANY : le fournisseur de la Carte cadeau pour le compte d'ARSENALE EXPRESS.

ARSENALE EXPRESS : l'organisateur et le fournisseur des Voyages LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS et propriétaire du Train (tel qu'il est défini ci-dessous).

Bénéficiaire : le détenteur d'une Carte cadeau.

Client(s) : l'acheteur d'une Carte cadeau.

Centre de réservation : centre d'appel géré par O.E MANAGEMENT COMPANY par l'intermédiaire duquel le Client peut demander l'achat d'une Carte cadeau. Le numéro de téléphone du Centre de réservation est le suivant : +44 203 024 4949

Consommateur : Client et Bénéficiaire.

Carte cadeau : une carte cadeau qui permet au Bénéficiaire d'appliquer un montant à concurrence du solde disponible de cette carte cadeau pour financer le coût d'un Voyage.

Conditions générales : les présentes conditions générales de la Carte cadeau LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS qui s'appliquent au Client et au Bénéficiaire.

Données personnelles : toute information permettant d'identifier directement ou indirectement (avec des informations supplémentaires) une personne physique.

Train : le train LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS.

Voyage(s) : les voyages ferroviaires de luxe avec hébergement à bord du Train LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS.

Site Web : le site Web <https://www.orient-express.com/la-dolce-vita/gift-card/>

2. PRÉAMBULE

Le Client déclare (i) agir à des fins personnelles et non dans le cadre d'une activité professionnelle du Client ou à toute autre fin.

Le Bénéficiaire de la Carte cadeau agira à des fins personnelles qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Le Client déclare avoir la capacité juridique nécessaire pour accomplir tous les actes juridiques prévus dans les Conditions générales.

L'achat d'une Carte cadeau implique l'acceptation des Conditions générales par le Client (version en vigueur à l'achat).

Une Carte cadeau n'inclut pas les services de transport ou d'hébergement entrant dans le champ d'application de la Directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-1 du Code du tourisme.

Le Client est invité à lire attentivement les Conditions générales, dont l'acceptation préalable est obligatoire pour l'achat d'une Carte cadeau.

Il est conseillé aux Consommateurs d'enregistrer et d'imprimer les Conditions générales en utilisant les fonctions standard de leur navigateur et de leur ordinateur.

Les Conditions générales de vente s'appliquent à la réservation d'un Voyage sur le Site Web via la Carte cadeau.

O.E MANAGEMENT COMPANY et/ou ARSENALE EXPRESS se réservent le droit de modifier les informations publiées sur le Site Web ainsi que les Conditions générales. Si tel est le cas, la nouvelle version des Conditions générales sera disponible sur le Site Web et la date de son entrée en vigueur indiquée. Il est conseillé aux Consommateurs de consulter régulièrement les Conditions générales pour prendre connaissance de toute modification éventuelle. En tout état de cause, les Consommateurs ne sont liés que par la version des Conditions générales en vigueur à la date d'achat.

3. PRIX

La Carte cadeau est une carte prépayée, numérique ou physique, d'une valeur comprise entre 500 € et 10 000 € TTC. Seuls les multiples de 500 € sont disponibles.

4. PROCESSUS D'ACHAT, PAIEMENT ET MODE DE LIVRAISON

Une Carte cadeau peut être achetée uniquement en appelant le Centre de réservation par l'intermédiaire de notre bureau de réservation (Royaume-Uni : +44 20 30 24 49 49 / États-Unis : +1 833 661 30 80 / France : +33 1 87 21 29 40 et Italie : +39 2 81 48 03 33).

Pour acheter une Carte cadeau, le Client doit indiquer à l'opérateur du Centre de réservation :

- le montant de son choix
- ses nom, prénom, adresse électronique et pays de résidence
- le nom du Bénéficiaire
- l'adresse électronique du Bénéficiaire
- l'adresse de résidence du Bénéficiaire

Les informations ci-dessus sont obligatoires pour acheter une Carte cadeau. O.E MANAGEMENT COMPANY pourrait ne pas être en mesure de finaliser l'achat d'une Carte cadeau, si vous ne fournissez pas ces informations.

Après avoir confirmé les informations demandées, le Client terminera son achat en procédant au paiement.

Les moyens de paiement (cartes, portefeuilles, etc.) sont les suivants : Visa et Mastercard, American Express, JCB, Diners, China UnionPay, Post Finance, Bancontact, Sofort, iDeal, Przelewy24, PayPal, Alipay, WeChat. Cette liste est susceptible d'être modifiée.

Pour le paiement, le Client peut :

(1) communiquer ses données de paiement en indiquant directement à l'opérateur le numéro de la carte bancaire, ainsi que sa date d'expiration et le cryptogramme visuel ; ou

(2) demander à recevoir par courriel un lien vers une plateforme de paiement en ligne dédiée.

Le paiement est effectué en faveur d'ARSENALE EXPRESS sur un compte bancaire à son nom.

La carte de paiement du Client est soumise à un contrôle de validité par ces partenaires et peut être rejetée pour plusieurs raisons : carte volée ou bloquée, plafond atteint, erreur de saisie, etc. En cas de problème, le Client contactera sa banque et O.E MANAGEMENT COMPANY pour confirmer son achat et son moyen de paiement.

Une fois le paiement confirmé, l'achat d'une Carte cadeau est finalisé. O.E MANAGEMENT COMPANY enverra la Carte cadeau achetée à l'adresse électronique du Client ou du Bénéficiaire indiquée par le Client au Centre de réservation. La Carte cadeau sera envoyée au format électronique, sous la forme d'un fichier PDF avec un identifiant unique. Une copie papier de la Carte cadeau peut être envoyée au Client ou au Bénéficiaire à la demande du Client. En parallèle, O.E MANAGEMENT COMPANY remettra au Bénéficiaire la version alors en vigueur des présentes Conditions générales.

Une confirmation de l'achat d'une Carte cadeau sera envoyée au Client à l'adresse électronique qu'il a fournie. En parallèle, O.E MANAGEMENT COMPANY remettra à l'Acheteur la version alors en vigueur des présentes Conditions générales.

Les Cartes cadeaux ne sont pas remboursables et ne peuvent pas être échangées contre de l'argent, sauf si la loi en vigueur l'exige.

5. UTILISATION DE LA CARTE CADEAU

La réservation d'un Voyage à l'aide d'une Carte cadeau doit être effectuée uniquement en direct auprès du Centre de réservation.

Les Cartes cadeaux peuvent être associées à d'autres formes de paiement, dans la limite des moyens de paiement acceptés par O.E MANAGEMENT COMPANY, pour couvrir partiellement ou totalement le montant de la réservation.

Plusieurs Cartes cadeaux peuvent être utilisées par personne et par réservation.

Si la valeur de la Carte cadeau dépasse la valeur de la réservation, le crédit restant expirera et ne pourra pas être utilisé comme solde pour un échange ultérieur.

La valeur de la Carte cadeau ne peut pas être convertie en espèces et ne peut être échangée que pour le paiement anticipé du/des Voyage(s). La Carte cadeau peut être échangée contre n'importe quelle cabine et n'importe quel itinéraire disponibles, ainsi que contre des activités optionnelles hors bord.

Les bons de Carte cadeau sont échangés contre un Voyage en tant que moyen de paiement en indiquant le numéro d'identification figurant sur la Carte cadeau.

La Carte cadeau est une carte prépayée et non une carte de crédit ou de débit ; elle devient inactive dès que la totalité de sa valeur est utilisée. Les Cartes cadeaux en cours de validité sont des moyens de paiement éligibles pour les Voyages, mais elles sont couvertes par l'exclusion relative aux réseaux limités de la Directive révisée sur les services de paiement (« DSP2 »).

La Carte cadeau n'est pas personnelle au Bénéficiaire et peut être cédée. Elle ne peut toutefois pas être vendue. La Carte cadeau ne peut être échangée que par une personne qui est en possession du code de la Carte cadeau et qui est la première à échanger la Carte cadeau en fournissant le code à O.E MANAGEMENT COMPANY.

La Carte cadeau ne peut pas être échangée contre une réservation auprès d'un tiers, comme une agence de voyages ou une OTA. La carte ne peut pas être utilisée pour l'achat de Cartes cadeaux.

En utilisant la Carte cadeau, le Bénéficiaire accepte les Conditions générales en vigueur au moment de l'achat.

Si le Bénéficiaire ne se présente pas le premier jour de sa réservation d'un Voyage (« non-présentation ») payé avec la Carte cadeau, la réservation du Bénéficiaire sera annulée dans son intégralité.

Le Bénéficiaire est informé que dans ce cas, O.E MANAGEMENT COMPANY mettra sa réservation en vente et que si la réservation est non annulable / non échangeable / non remboursable, le Bénéficiaire n'aura droit à aucun remboursement ni aucune compensation.

6. VALIDITÉ D'UNE CARTE CADEAU

La Carte cadeau est valable pendant deux (2) ans à partir de la date d'achat, sans porter atteinte aux dispositions protectrices obligatoires applicables dans le pays de résidence du Bénéficiaire. La date d'expiration est indiquée sur la Carte cadeau. Le Voyage pour lequel le Bénéficiaire souhaite utiliser la Carte cadeau doit avoir lieu pendant la période de validité de la Carte cadeau.

Sans limiter le droit du Client d'annuler une Carte cadeau conformément aux présentes Conditions générales, O.E MANAGEMENT COMPANY ou ARSENALE EXPRESS ne remboursera en aucun cas à un Client ou à un Bénéficiaire la valeur monétaire du solde de la Carte cadeau à tout moment, que la demande soit faite avant ou après l'expiration de la validité de la Carte cadeau. Après l'expiration de la Carte cadeau, ni le Client ni aucun Bénéficiaire n'auront de droit sur le solde de la Carte cadeau.

7. RESPONSABILITÉ

L'engagement d'O.E MANAGEMENT COMPANY et d'ARSENALE EXPRESS dans le cadre de cet accord porte uniquement sur la vente d'une Carte cadeau.

O.E MANAGEMENT COMPANY et ARSENALE EXPRESS ne s'engagent pas sur la date de lancement du Train LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS, le nombre de Cabines qui seront disponibles, l'horaire des Voyages, la destination des Voyages, ou sur le prix des Voyages.

Ensuite, la responsabilité d'O.E MANAGEMENT COMPANY et d'ARSENALE EXPRESS ne peut être recherchée si, notamment, le Bénéficiaire n'est pas en mesure de réserver un Voyage aux dates et/ou pour la destination de son choix.

En outre, O.E MANAGEMENT COMPANY et ARSENALE EXPRESS ne peuvent être tenues responsables dans le cas où, pour quelque raison que ce soit, le Train LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS n'est jamais lancé, et la réservation des Voyages n'est jamais ouverte. Dans ce cas, les Cartes cadeaux seront remboursées aux Clients. Aucune compensation ne sera accordée aux Clients.

Le risque de perte et la propriété de la Carte cadeau sont transférés au Client et au Bénéficiaire lorsqu'O.E MANAGEMENT COMPANY transmet par voie électronique la Carte cadeau au Client ou au Bénéficiaire. O.E MANAGEMENT COMPANY ne sera pas responsable en cas de perte, de vol, de destruction ou d'utilisation d'une Carte cadeau sans l'autorisation du Client ou du Bénéficiaire.

O.E MANAGEMENT COMPANY aura le droit de facturer un autre mode de paiement en cas d'utilisation d'une Carte cadeau obtenue frauduleusement. Toutes les informations accessibles par le biais du présent Site Web sont fournies en l'état. O.E MANAGEMENT COMPANY ne donne aucune garantie explicite ou implicite et n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation de ces informations. Le Client est seul responsable de l'utilisation de ces informations. Le Client est également seul responsable du contenu du message et des informations qu'il écrit avec la Carte cadeau et qu'il choisit d'envoyer à un ou plusieurs Bénéficiaires. Le Client s'engage à ne communiquer que les adresses électroniques des destinataires tiers qu'il a obtenues par des moyens légaux et avec leur accord.

8. CONTACT, SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS

Pour toute question relative à la Carte cadeau (demandes d'informations complémentaires), le Client est prié de contacter directement le Centre de réservation.

Pour tout commentaire et/ou réclamation, le service client est à votre disposition :

Par téléphone, du lundi au vendredi, de 8 h à 19 h (heure de Paris), au 0805 50 40 30 (service et appel gratuits) ;

Par courrier, à l'adresse suivante : Centre de Contact Clients, O.E MANAGEMENT COMPANY, 82 rue Henri Farman, CS 20077, 92130 Issy-les-Moulineaux - France.

Le Client s'engage à rester courtois et à ne pas tenir de propos désobligeants à l'égard d'O.E MANAGEMENT COMPANY et/ou d'ARSENALE EXPRESS, des entités de leur groupe et de leurs salariés ou collaborateurs dans ses échanges avec le service client conformément aux règles de bon sens et de politesse. O.E MANAGEMENT COMPANY, également pour le compte d'ARSENALE EXPRESS, se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée à l'encontre de tout Client dont le comportement à l'égard d'O.E MANAGEMENT COMPANY, des entités du Groupe ACCOR et de ses salariés ou collaborateurs serait préjudiciable ou répréhensible (notamment indésirable, malveillant ou insultant).

9. DONNÉES PERSONNELLES

9.1 Traitement des Données personnelles par O.E MANAGEMENT COMPANY

Lorsque le Client appelle le Centre de réservation pour acheter une Carte Cadeau, O.E MANAGEMENT COMPANY recueille et traite ses Données personnelles et les Données personnelles du Bénéficiaire, et agit en tant que tel comme responsable du traitement conformément au Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »). Les conditions de traitement des Données personnelles sont décrites dans la Politique de confidentialité O.E MANAGEMENT COMPANY. En acceptant les Conditions générales, le Client reconnaît avoir lu et compris cette politique de confidentialité.

9.2 Traitement des Données personnelles par O.E MANAGEMENT COMPANY et ARSENALE EXPRESS agissant en tant que responsables conjoints du traitement

Les Données personnelles du Bénéficiaire relatives à son Voyage, à ses préférences, à sa satisfaction et, le cas échéant, à son adhésion au programme de fidélité sont partagées entre O.E MANAGEMENT COMPANY et ARSENALE EXPRESS. Le traitement des Données personnelles est fondé sur l'intérêt légitime de chaque responsable conjoint du traitement afin d'améliorer la qualité du service et l'expérience du Bénéficiaire dans chacun de ces trains. Dans ce contexte, les Données personnelles du Bénéficiaire sont traitées

conjointement par O.E MANAGEMENT COMPANY et ARSENALE EXPRESS. Afin de permettre la poursuite de cet intérêt légitime tout en garantissant les droits et libertés du Bénéficiaire, un accord spécifique de responsabilité conjointe du traitement décrit les obligations et responsabilités d'O.E MANAGEMENT COMPANY et d'ARSENALE EXPRESS. Le Bénéficiaire peut, à tout moment, exercer ses droits (accès, opposition, rectification, limitation, effacement, portabilité et donner des instructions sur la manière dont les Données personnelles doivent être traitées après son décès) et notamment s'opposer au partage de ses Données personnelles entre ARSENALE EXPRESS et O.E MANAGEMENT COMPANY en contactant le Délégué à la protection des données d'O.E MANAGEMENT COMPANY à l'adresse électronique suivante : data.privacy@orient-express.com. Le Client peut également demander un résumé des points clés de cet accord de responsabilité conjointe du traitement.

9.3 Traitement des Données personnelles par ARSENALE EXPRESS

Le Bénéficiaire est également informé que les Données personnelles recueillies dans le cadre de son Voyage seront transmises à ARSENALE EXPRESS S.p.A., la société qui organise et fournit les Voyages « La Dolce Vita Orient Express ». ARSENALE EXPRESS traitera ces Données personnelles en qualité de responsable du traitement indépendant afin de fournir au Bénéficiaire la meilleure expérience de Voyage possible.

Au vu de ce qui précède, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »), ARSENALE EXPRESS met à la disposition du Bénéficiaire les informations concernant le traitement de ses Données personnelles dans le cadre du Voyage par le biais du lien suivant : [Politique de confidentialité orient express - La Dolce Vita](#)

10. DISPOSITIONS DIVERSES

La saisie dans la banque de données et l'acceptation des présentes Conditions générales constituent un contrat électronique entre les parties.

Les Conditions générales expriment toutes les obligations des parties. Aucune autre condition communiquée par le Client et le Bénéficiaire ne peut y figurer.

Si une ou plusieurs clauses des Conditions générales sont considérées ou déclarées non valides en application d'une loi ou d'un règlement ou encore à la suite d'une décision rendue en dernier ressort par une juridiction compétente, leurs autres clauses resteront pleinement valides et applicables.

La langue officielle est l'anglais.

Le Client reconnaît et convient qu'O.E MANAGEMENT COMPANY et/ou ARSENALE EXPRESS sont autorisées à céder sans son accord écrit préalable les présentes Conditions générales et tous les droits et obligations qui en découlent à un tiers. Le Client convient que cette cession libère O.E MANAGEMENT COMPANY et/ou ARSENALE EXPRESS pour la suite. Le Client ne peut céder à des tiers les Conditions générales ni les droits et obligations qui y sont attachés, sans l'accord écrit préalable d'O.E MANAGEMENT COMPANY.

Conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, les consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet d'une prospection commerciale par téléphone peuvent s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cette liste est accessible sur le site Web suivant : www.bloctel.gouv.fr. Conformément à l'article 130.3-bis du décret législatif italien 196/2003 et à la loi 5/2018, les consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet d'une prospection commerciale par téléphone peuvent s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cette liste est accessible sur le site Web suivant : <https://registrodelleopposizioni.it/cittadino/>.

11. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les Conditions générales sont régies par le droit français, sans préjudice des dispositions protectrices obligatoires applicables dans le pays de résidence du consommateur. O.E MANAGEMENT COMPANY informe le Client de la possibilité de recourir, en cas de litige relatif aux présentes Conditions générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges, dans les conditions prévues au Titre premier du Livre VI du Code de la consommation.

Après avoir contacté le service client pour tenter de résoudre le litige à l'amiable et en cas de réponse négative ou d'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la date du contact, le Client peut saisir le Médiateur Tourisme et Voyage - BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17.

Vous trouverez des informations sur les modalités de contact et les coordonnées du Médiateur en cliquant sur le lien suivant : [Comment contacter le Médiateur Tourisme et Voyage](#) dans l'onglet Réservation de la rubrique « Assistance », ou sur le site Web www.mtv.travel.

Le Médiateur peut être saisi dans les douze (12) mois suivant la première réclamation.

Le formulaire de saisine de ce Médiateur est disponible en cliquant sur le lien suivant :

Contactez le Médiateur Tourisme et Voyage (Service en ligne) | Service-Public.fr

O.E MANAGEMENT COMPANY informe également le Client qu'il existe une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (*Online Dispute Resolution* ou « ODR ») à laquelle il peut faire appel. Le Client peut y accéder à partir du lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Les modalités ci-dessus sont sans préjudice du droit du Client d'engager une action concernant le contrat devant le tribunal de son lieu de résidence ou de domiciliation habituel.

* * *
_ _ _